

Presse-Information der ASEW

18. Dezember 2006, Nr. 14/2006

Kunden wünschen sich Stadtwerke patent, prompt, professionell

Zufriedenheit der Kunden mit Stadtwerken hängt sehr vom Unternehmen ab

Köln. Es gibt sie, die zufriedenen Stadtwerke-Kunden. Auffällig ist dabei, dass die Zufriedenheit der deutschen Privatkunden mit ihrem Stadtwerk vor Ort sehr stark von Unternehmen zu Unternehmen variiert. Während einige Stadtwerke offenbar wissen, was ihre Kunden wünschen, gibt es bei anderen noch Nachholbedarf. Die erhebliche Streuung innerhalb der Regionen (zwischen 73 und 67 von insgesamt 100 zu erreichenden Punkten) ist eines der interessantesten Ergebnisse, die das ASEW-Erfolgsbarometer Privatkunden 2006 hervorgebracht hat.

Zum achten Mal in Folge führte die imug GmbH, Hannover, die Umfrage durch. Beauftragt hatten sie 13 deutsche Stadtwerke, allesamt Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung (ASEW) im Verband kommunaler Unternehmen (VKU). Befragt wurden 4.500 Privatkunden. Erstmals gibt es in diesem Jahr auch einen grenzüberschreitenden Vergleich: Da auch mit dem Swisspower-Verband eine Schwesterbefragung in der deutschsprachigen Schweiz stattfand, wurde deutlich: Die Schweizer Kunden sind mit den Leistungen der örtlichen Stadt- und Gemeindewerke deutlich zufriedener als die Kunden in Deutschland, dennoch ist die Loyalität der Schweizer nicht größer als die der Deutschen.

Hatten sich 2005 viele Privatkunden noch eine schnellere Beantwortung von Anfragen durch das Stadtwerk gewünscht, konnten die deutschen Stadtwerke ihre Leistungen in diesem Bereich steigern – mit dem Ergebnis einer höheren Kundenzufriedenheit. Patent, prompt und professionell: Auf diese Formel ließe sich bringen, was Kunden wünschen. „Versorgen die Stadtwerke die Kunden nicht mit harten Fakten, nutzen auch die so genannten Soft Skills nichts“, entnimmt Vera Litzka, Geschäftsführerin der ASEW, dem Erfolgsbarometer Privatkunden 2006.

Auskunft gaben Privatkunden aus ganz Deutschland. Auf der Grundlage eines standardisierten Fragenkatalogs äußerten Stadtwerke-Kunden ihre Meinungen zu der Qualität der Kundenkontakte, der Zufriedenheit mit Leistungen und Prozessen in den Stadtwerken sowie dem Preis-Leistungs-Verhältnis. Zudem liefert die Umfrage Erkenntnisse zu der Beurteilung des Images, der Kundenloyalität und der Kundenberatung.

Die **Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung (ASEW)** mit Sitz in Köln ist ein Fachverband mit 220 kommunalen Energieversorgungsunternehmen. Ziel der ASEW ist die Förderung rationeller, sparsamer und umweltschonender Energie- und Wasserverwendung. Die ASEW-Mitglieder engagieren sich im Bereich der Energieeffizienz, der erneuerbaren Energien und Energiedienstleistungen sowie beim sorgsamem Umgang mit Wasser.

Ansprechpartnerin:

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Sabine Zinzgraf
0221/93 18 19-12
E-Mail: zinzgraf@asew.de
Internet: www.asew.de